

# Meine Meinung zählt

Anmerkungen und Anregungen bitte an: [das-pta-magazin@deutscher-apotheker-verlag.de](mailto:das-pta-magazin@deutscher-apotheker-verlag.de)

## Wie klappt die Rücksprache mit Arztpraxen?

Wir stellen Fragen, Sie antworten: An dieser Stelle lassen wir monatlich PTA zu Wort kommen. Zu alltäglichen Problemen, die die Arbeit in der Apotheke so herausfordernd machen.



### MALIN CUDA

Marien-Apotheke, Forst

Die Arztpraxen sind oft nur schwer bis gar nicht zu erreichen. Mittlerweile gibt es bei manchen sogar KI-Assistenten, die den Zugang zu „echtem“ Personal nur noch mehr erschweren.

Hat man den Arzt dann mal erreicht, ist das Problem eigentlich leicht zu lösen. Die Ärzte haben meist Verständnis für die verschiedenen Situationen und suchen mit dir gemeinsam nach einer Lösung. Leider wird nur eben der Weg bis zum Arztgespräch ziemlich erschwert.

### SUSANN LANG

easyApotheke Chemnitz-Center, Chemnitz

Arzttrübsprachen sind zu 50 Prozent erfolgreich, zu 30 Prozent unbefriedigend und zu 20 Prozent erfolglos. Viele Arztpraxen sind nur noch per Mail erreichbar. Nichts für akute Dinge.

### ANNA-LENA GOEBEL

Wizlaw-Apotheke, Prohn

Es kommt auf die Praxis an. Bei Hausärzten kommt man besser durch als bei Fachärzten. Die Hausärzte in unserer Umgebung arbeiten alle gut mit uns zusammen, wenn etwas zu klären ist. Bei den Fachärzten wird man leider häufig abgewimmelt. „Die Patienten können sich selber bei uns melden“, wird dann häufig gesagt. Dabei möchten wir, dass die Patienten so schnell wie möglich versorgt werden. Im Großen und Ganzen funktioniert die Rücksprache gut.



### CATRIN KÖHN

Stadt-Apotheke, Riesa

Verschieden. Manche Praxen sind telefonisch gar nicht mehr erreichbar. Bei anderen klappt es gut. Einige haben KI für sich entdeckt.



### HELGA BÖSKE

Andreas-Apotheke, Delmenhorst

In den meisten Fällen erreicht man die Praxis nur per E-Mail, telefonisch entweder lange Warteschleifen oder gleich der Hinweis auf super kurze Telefonzeit, in der die Praxis telefonisch erreichbar ist. Besonders erfolgreich, wenn diese morgens zwischen 9 Uhr und 10 Uhr ist und man nachmittags Rücksprache halten muss.

### EVA JAECKEL-BEER

Bären Apotheke, Olching

Leider nicht gut, ewige Warteschleife, genervte Arzthelferinnen. Viele verstehen nicht, was „nicht lieferbar“ heißt. Anrufbeantworter sind oft nicht aktuell. Obwohl Sprechstunde ist, geht keiner ans Telefon. Positiv: Einige Ärzte rufen zuverlässig zurück.